

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data mengenai variabel kualitas produk, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Dapoer Nenek Kecamatan Panyabungan Kota Kabupaten Mandailing Natal dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Uji validitas dari kualitas produk, fasilitas , harga dan kepuasan kosumen pada rumah makan dapoer nenek dinyatakan valid dengan ketentuan $r_{hitung} > 0,361$. Kualitas produk 0,885, fasilitas 0,488, harga 0,419 dan kepuasan konsumen 0,537.
2. Uji t (uji parsial) dari masing masing variabel ada pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, fasilitas terhadap kepuasan konsumen dan harga terhadap kepuasan konsumen. Setelah diuji secara bersama-sama (uji f) terdapat pengaruh antara kualitas produk, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen

B. Saran

Berdasarkan hasil uraian kesimpulan yang diambil dari hasil penelitaian ini, maka penulis menyampaikan saran yang kiranya dapat dilakukan dan dapat memberikan manfaat bagi kemajuan perusahaan yaitu:

1. Pengaruh kualitas produk, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen yang diteliti oleh peneliti dapat dijadikan sebagai penilaian kualitas produk, fasilitas dan harga. Namun, respon dari konsumen dapat kemungkinan tidak sama. Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dan adanya kemudahan bagi perusahaan untuk lebih meningkatkan kualitas produk.
2. Diharapkan para peneliti selanjutnya dapat memperdalam kembali mengenai pengaruh kualitas produk, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2).
- Assauri, S. (2012). Strategi Marketing: Sustaining Lifetime Customer. *Jakarta: Rajawali*.
- Cahyono, M. (2008). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan brown salon di Tunjungan Plaza Surabaya*. Petra Christian University.
- Daryanto, I. S. (2014). Konsumen dan pelayanan prima. *Cetakan I. Yogyakarta: Gava Media*.
- Emil, L. W. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembeli Pada Coffe Shp Tembalang. *Jurnal EMBA*, 1, 3.
- Garvin, D. A. (2005). The processes of organization and management. *MIT Sloan Management Review*.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, I. (2006). Analisis Data dengan Penelitian Statistik. *Jakarta: PT Bumi Aksara*.
- Iswayanti, I. P., & Dwiyanto, B. M. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga, dan Tempat Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada rumah makan "Soto Angkring Mas Boed" di Semarang)*. Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). Prinsip-prinsip pemasaran jilid 1 edisi 12. *Jakarta: Erlangga*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of Marketing, vol. ED-13*. New

Jersey: Prentice Hall.

- Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J., Wong, V., Miquel, S., Bigné, E., & Cámara, D. (2000). *Introducción al marketing*. Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Revisi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Muhammad. (2012). *Metode Penelitian Ekonomi Islam : Pendekatan Kuantitatif*.
- Muhammad. (2013). *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. PT Raja Grafindo Persada.
- Puspitasari, L. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Raharjo, A. S. (2009). *Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Internet di Kecamatan Gajahmungkur Semarang*. Universitas Negeri Semarang.
- Rahman, D. N. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pemancingan Ngrembel Asri Gunungpati Semarang*. Universitas Negeri Semarang.
- Rambat Lupiyoadi, M. (2011). *Dinamika Bisnis Jasa dan Pentingnya Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ruslan, R. (2010). *Metode Penelitian: Public Relation & Komunikasi*. Jakarta (ID): Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Susanti, N. (2020). *Pengaruh kualitas produk, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen pada resto betri kecamatan siman kabupaten ponorogo*. IAIN Ponorogo.

- Suwithi, W. (2010). *Pengelolaan Hotel Training*. Bandung: Alfabeta.
- Swasta, B. (2000). *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty.
- Tjiptono, F, Candra, G. (2016). *Pemasaran Strategik*. ANDI.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran, Edisi III*. CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Candra, G. (2005). *Service, Quality & Satsigaction*. Andi.
- Umar, H. (2003). *Metode Riset Bisnis, Edisi Kedua*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wardani, N. L. K. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Angkringan Sepanjang Jalan Baru Kota Ponorogo*. SKRIPSI. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo: Jawa Timur.
- Zuriah, N. (2007). *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori-Aplikasi*. In *Pernah berkonflik*. PT Bumi Aksara.